

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RESTORANT CEPAT SAJI KENTUCKY FRIED CHICKEN
(KFC) DI SURAKARTA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Penguruan Tinggi

Universitas Muhammadiyah Surakarta)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

LINDA PRIHASTUTI HARJANINGRUM
B 100 090 230

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RESTORANT CEPAT SAJI KENTUCKY FRIED CHICKEN
(KFC) DI SURAKARTA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Penguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang ditulis oleh:

LINDA PRIHASTUTI HARJANINGRUM

B 100 090 230

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Juli 2013

Pembimbing



Edy Purwo Saputro, SE, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Triyono, SE, M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura, Surakarta. Telp. (0271) 717417 – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LINDA PRIHASTUTI HARJANINGRUM

NIM : B 100 090 230

NIRM : 09.6.106.02016.5000230

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORANT
CEPAT SAJI KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DI
SURAKARTA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Penguruan Tinggi Universitas
Muhammadiyah Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau terbukti ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2013
Yang Membuat Pernyataan

LINDA PRIHASTUTI HARJANINGRUM

MOTTO

Jangan pernah ragu melakukan sesuatu yang benar, bahkan jika tak ada seseorang yang menghargai bagaimana sulitnya itu.

Syukurilah kesulitan. Karena terkadang kesulitan mengantarkan kita pada hasil lebih baik apa yang kita bayangkan

“Jangan tergesa-gesa dalam melakukan sesuatu, fokus saja dengan rencana yang sudah kamu buat sesuai prioritasnya” – Mario Teguh

“Menanamkan kepedihan di ladang kesabaran akan memetik buah kebahagiaan” –
Kahlil Gibran

PERSEMBAHAN

Dengan penuh suka cita teriring doa dan puji syukur atas anugerah yang diberikan Allah SWT, kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

Kedua orangtuaku, Bapak Darno dan Ibu Sutarni yang kucintai dan kuhormati, terimakasih atas perhatian dan doa restu yang menjadi kunci motivasiku menyelesaikan tugas akhir ini.

Seseorang laki-laki yang kusayangi, Yudha Wahyu Setyawan terimakasih atas dukungan dan perhatiannya.

Adikku yang kucintai, Putri Anisa yang selalu menemaniku menyelesaikan tugas akhir dan menghiburku.

Teman-teman terbaik yang selalu menghibur dan mendukungku.

Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya dan Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada rasullallah Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORANT CEPAT SAJI *KENTUCKY FREID CHICKEN* (KFC) DI SURAKARTA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Penguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Surakarta). Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran.

Dalam penulisan Tugas Akhir, penulis menyadari tidak dapat selesai tanpa bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, baik berupa bimbingan, motivasi, kerjasama, hiburan, fasilitas maupun kemudahan lainnya maka pada kesempatan ini pemulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bapak Drs. H. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan pembimbing akademik pengganti.
3. Bapak Ikhwan Susilo, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan selama masa kuliah di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Edy Purwo Saputro, SE., M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas dan sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan ilu untuk penulisan Tugas Akhir ini sehingga selesai.
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, membina dan mengajar penulis dengan sabar dan baik.
6. Bapak H. Darno dan Hj. Sutarni yang telah mempercayai penulis untuk segala keputusan yang diambil.
7. Yudha Wahyu Setyawan, SE yang selalu memberikan perhatian dan inspirasi disaat penulis putus asa dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2009: Dewi Kartika Sari, Hanifah Isnani, Della Agustina yang selalu menemaniku dan teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Grup Trio Kwak-kwak dan Rock 'n Roll yang selalu menghibur penulis.
10. Semua kerabatku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu atas terselesaikannya Tugas Akhir, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Demikian ucapan terima kasih dari penulis, semoga segala bantuan kepada penulis dapat menjadi amal kebaikan. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan membantu dalam mengembangkan ilmu pengetahuan penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2013

Penulis

Linda Prihastuti Harjaningrum

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori	
1. Pemasaran	9
1.1. Pengertian Pemasaran	10

1.2. Konsep Pemasaran	10
2. Pemasaran Jasa	14
2.1. Pengertian Jasa	14
2.2. Kriteria Jasa	16
3. Kualitas Jasa	16
3.1. Pengertian Kualitas	16
3.2. Pengertian Kualitas Jasa	17
3.3. Dimensi Kualitas Jasa	20
4. Kepuasan Konsumen	20
4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
4.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	22
5. Perilaku Konsumen	23
5.1. Pengertian Perilaku Konsumen	23
5.2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	24
C. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Kerangka Pemikiran	28
C. Definsi Operasional Variabel	29
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	32
E. Jenis Data dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	34

G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	44
1. Profil <i>Kentucky Friend Chicken</i> (KFC)	44
2. Visi dan Misi	47
3. Struktur Organisasi <i>Kentucky Friend Chicken</i> (KFC)	48
B. Hasil Analisis Data	48
1. Karakteristik Responden Penelitian	49
2. Deskriptif Data Penelitian	49
3. Pengujian Instrumen Penelitian	50
4. Pengujian Asumsi Klasik	58
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Keterbatasan Penelitian	69
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Kriteria Jasa	16
Tabel II.2 Penyebab Kegagalan Jasa	19
Tabel III.1 Kerangka Pemikiran	33
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel IV.3 Hasil Deskriptif Statistik	49
Tabel IV.4 Hasil Uji Variabel Daya Tanggap (X_1)	51
Tabel IV.5 Hasil Uji Variabel Keandalan (X_2)	51
Tabel IV.6 Hasil Uji Variabel Jaminan (X_3)	52
Tabel IV.7 Hasil Uji Variabel Empati (X_4)	52
Tabel IV.8 Hasil Uji Variabel Bukti Fisik (X_5)	53
Tabel IV.9 Hasil Uji Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel IV.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel IV.12 Hasil Uji F	56
Tabel IV.13 Hasil Uji t	57
Tabel IV.14 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel IV.15 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel IV.16 Hasil Uji Otokorelasi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Dimensi Pemasaran Holistik	12
Gambar II.2 Empat Komponen P dalam Bauran Pemasaran	13
Gambar II.3 Model Kepuasan atau Ketidakpuasan	24
Gambar IV.1 Struktur Organisasi <i>Kentucky Friend Chicken</i> (KFC).....	48
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Insrtument
- Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi
- Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 6. Distribusi Nilai r_{tabel}
- Lampiran 7. Distribusi Nilai t_{tabel}
- Lampiran 8. Distribusi Nilai F_{tabel}

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: (1) Apakah kualitas pelayanan jasa dalam dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Surakarta? (2) Variabel dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen restoran cepat saji *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Surakarta?

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey, yaitu penelitian dengan menganalisis angka-angka yang diperoleh dari hasil survey dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Surakarta yang menjadi konsumen KFC di Surakarta. Pengambilan sampel dengan cara nonprobabilitas (*nonprobability sampling*), besarnya peluang elemen untuk terpilih sebagai subjek tidak diketahui. Yang digunakan adalah random sampling dengan metode *purposive sampling*, sehingga jumlah responden sebesar 100 orang.

Hasil analisis data menunjukkan hasil sebagai berikut: uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi empati paling besar yaitu 0,132 dapat disimpulkan empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada restoran cepat saji *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Surakarta. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} dan nilai ρ variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik lebih besar dari t_{tabel} dan lebih dari 0,05 sehingga hipotesis pertama terbukti kebenarannya. Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 11,287 dan nilai ρ sebesar 0,000. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ (11,287 > 2,30) dan nilai $\rho < 0,05$ (0,000 < 0,05) maka disimpulkan variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji KFC Surakarta. Hasil uji R^2 diperoleh nilai R_{square} sebesar 0,58 atau 58%, maka dapat disimpulkan kemampuan variabel independen yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 58% sisanya 42% dipengaruhi oleh variabel lain dari luar model regresi yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik), Kepuasan Konsumen